

Патраков Э.В., Пыркова Т.А.
t.a.pyrkova@urfu.ru

ВЛИЯНИЕ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ НА ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Аннотация. Межличностное взаимодействие специалистов по социальной работе с разными группами клиентов требует соблюдения правил и принципов профессиональной этики. Предъявляемые высокими требованиями, эмоциональные нагрузки, тяжелые переживания, связанные с рабочими ситуациями, приводят к эмоциональному, умственному истощению специалистов. Авторы отмечают необходимость включения речевого поведения специалистов по социальной работе в перечень факторов, способствующих профессиональному выгоранию, так как общение между специалистом и клиентом регулируется определенными правилами и нормами, которые должны соблюдаться специалистами по социальной работе.

Ключевые слова: выгорание, речевое поведение, социальная работа

Abstract. Person-to-person interaction of social work specialists with diverse client groups requires adhering to rules and principles of professional ethics. Specified requirements, emotional strain and heavy emotions associated with occupational situations result in emotional and professional burnout of specialists. The authors suggest including speech behaviour of social work specialists in the list of factors causing professional burnout since constant communicative process is also regulated by norms and rules to be followed by specialists thus affecting specialists' ability to work.

Keywords: burnout, speech behaviour, social work

Введение

В условиях современного развития социальной ситуации профессиональная деятельность специалистов социальной сферы, работающих в системе «человек – человек», относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за людей, нуждающихся в социальной поддержке. Предъявляемые высокие требования, эмоциональные нагрузки, тяжелые переживания, связанные с рабочими ситуациями и другие морально-психологические факторы, оказывают негативное воздействие на здоровье специалиста. Кроме того, большое количество стрессовых ситуаций вызвано межличностным общением с клиентом, когда специалисту необходимо строить свое поведение в соответствии с правилами профессиональной этики и следовать ее принципам в общении с разными группами клиентов для установления доверительных отношений и построения эффективного межличностного

взаимодействия с ними. Ежедневные эмоциональные и интеллектуальные нагрузки сказывается на работоспособности сотрудника, субъективными показателями которой являются удовлетворенность трудом, уровень самочувствия и повседневная жизнедеятельность. Для таких людей риск подвергнуться стрессу при работе с людьми становится почти неизбежным.

Профессиональные и личностные факторы, влияющие на формирование синдрома эмоционального выгорания

В настоящее время не существует единой точки зрения на сущность эмоционального выгорания и его структуру. Отечественные исследования по проблеме эмоционального выгорания в большинстве своем вслед за зарубежными коллегами рассматривают выгорание как стресс (Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, О. И. Бабич), другие – как психологическую защиту (В. В. Бойко), третьи – как профессиональную деформацию (Э. Ф. Зеер, А. К. Макарова).

По описанию многих исследований эмоциональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к физическому, эмоциональному и умственному истощению. Основными проявлениями синдрома являются депрессивное состояние, чувство усталости и опустошенности, недостаток энергии и энтузиазма, утрата способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательная установка в отношении работы и жизни вообще [10].

Согласно некоторым авторам (А. Majcher, К. Kondo) синдром «эмоционального выгорания» – это разновидность стресса, где клиенты социальных служб выступают в качестве стрессогенных факторов. Однако другие исследователи (С. Maslach, А. Г. Абрумова, В. В. Бойко) рассматривают «эмоциональное выгорание» как результат влияния комплекса стрессогенных факторов. Так, В. В. Бойко рассматривает «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения [1].

А. Shirom (1989) считает «выгорание» комбинацией физического, когнитивного и эмоционального истощения или утомления, при этом последний является главным фактором синдрома [17].

С. Cherniss (1980) определил выгорание, как «процесс, в котором профессиональные установки и поведение изменяются негативным образом в ответ на напряжение на работе» [16].

Е. Edelvich и R. Brodskiy описали выгорание как «прогрессирующую потерю идеальных ожиданий, энергии и цели, как результат воздействия условий работы, связанных с помощью людям» [15].

А. А. Китаев-Смык, ссылаясь на труды С. Maslach, также видел причину выгорания в межличностном взаимодействии. По его мнению, выгорание, как «болезнь общения», возникает вследствие душевного переутомления: когда в профессиональные обязанности входит отдача душевного тепла, эмоциональное «выкладывание» [8].

D. Etzion также отметил взаимодействие между личностью и средой, являющееся источником медленного, длительного и скрытого процесса психологической эрозии [8].

Таким образом, большинство авторов при выявлении факторов профессионального выгорания специалистов, группируют их в три больших блока: личностные, ролевые и организационные. К личностным причинам в целом относят наличие некоей предрасположенности к эмоциональному выгоранию. К организационным причинам относят факторы, влияющие на реорганизацию труда: содержание работы, изменение требований к персоналу, увеличение или уменьшение интенсивности и продолжительности работы и так далее. К ролевым причинам относят противоречивые требования к специалисту, отсутствие у него права на ошибку, конфликт между несколькими ролями и так далее.

Одна из концепций предлагает разделить факторы (предпосылки) на две основные группы: личностные и ситуативные (таблица 1).

Таким образом, к формированию синдрома профессионального выгорания в социальной работе могут привести различного рода факторы, которые влияют на формирование синдрома выгорания, как по отдельности, так и все в совокупности. Их влияние зависит от каждой отдельной ситуации работника: как в целом организована работа, какая создана рабочая обстановка, специфика трудовой функции и т.д. [14]

Таблица 1 – Группы факторов эмоционального выгорания (личностные и ситуативные)

Личностные	Ситуативные
Возраст (молодые люди более подвержены психическому истощению)	Неопределенность роли и функциональных обязанностей
Завышенные ожидания относительно самого себя и окружающих	Конфликт между функциональными требованиями
Высокий уровень вовлеченности, самоотверженности и идеализма	Рабочие перегрузки
Потребность в тяжелой работе	Рабочее напряжение
Потребность доказать свою состоятельность	Межличностные конфликты (с клиентами, с членами семьи, коллегами или руководством)
Сильная ориентация на достижение цели	Отсутствие должной подготовки для осуществления работы
Неумение говорить «нет»	Недостаточные ресурсы
Трудности с делегированием ответственности	Недостаточная социальная поддержка
Предрасположенность к самопожертвованию	Недостаток благодарности
Тенденция к тому, чтобы быть «дающим», а не «берущим»	Факторы, связанные с местом работы (например, нереалистичные цели, отсутствие независимости в принятии решений, неудачное расписание)

В отечественных исследованиях все больше обращают внимание на выявление социально-гигиенических факторов, влияющих на состояние здоровья работников с использованием различных шкал и опросников для оценки качества жизни человека, например, опросник «SF-36 Health Status Survey», ВОЗКЖ – 100 и другие. Также используется диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК) для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности. Ни один опросник или методика не отражают многомерную структуру профессиональной деятельности специалиста социальной сферы, не учитывает психофизиологическую «цену», которую платит специалист за осуществление своих профессиональных функций на основе межличностного взаимодействия с клиентами.

Речевое поведение, структура и детерминанты

Профессиональная деятельность специалиста социальной сферы – многофункциональна: он оказывает разные виды помощи лицам, которые оказались в трудной жизненной ситуации. Умение построить взаимодействие с клиентом, найти оптимальные способы коммуникации – основные элементы профессионализма специалиста. Одной из составляющих профессиональной деятельности специалиста является его речевое поведение, в котором отражаются его внутренние (индивидуальные, лингвистические) и внешние (экстралингвистические) особенности, включенные в межличностное взаимодействие с клиентом. В настоящее время речевое поведение специалистов социальной сферы является предметом исследований по психологии, менеджменту и экономике. Анализ исследований позволяет сделать вывод о том, что речевое поведение и его взаимосвязь с профессиональной деятельностью специалистов социальной сферы требуют детального изучения и экспериментального изучения.

В работе Н. А. Гринь [3] понятие «речевое поведение» представлено как объект исследования в разных областях науки (Таблица 2), что приводит к различным интерпретациям и толкованиям понятия:

- 1) речевое поведение – «лишенное осознанной мотивировки автоматизированное, стереотипное речевое проявление» [15: 56];
- 2) речевое поведение – обладает одним из влиятельных регуляторов – категорию вежливости [4];
- 3) речевое поведение – специфическая и неотъемлемая часть поведения в целом как сложной системы поступков, действий, движений, в которой проявляется вся совокупность речевых действий и речевой деятельности человека [5].
- 4) речевое поведение – это речевые поступки индивидуумов в предлагаемых обстоятельствах, отражающих специфику языкового существования данного говорящего коллектива в данном общественном устройстве [11];
- 5) речевое поведение – весь комплекс отношений, включенных в коммуникативный акт, т. е. вербальную и невербальную информацию, паралингвистические факторы, а также место и время речевого акта, обстановку, в которых этот факт происходит [12];
- 6) речевое поведение – осознанная и неосознанная система поступков, раскрывающих характер и образ жизни человека [6];

7) речевое поведение – это образ человека, состоящий из способов использования им языка применительно к реальным обстоятельствам его жизни [2].

На основании представленных определений можно сделать вывод о том, совершение речевого действия зависит от **мотивов, имеющихся у специалиста и от внешних социальных условий, в которых он выполняет свою профессиональную деятельность. Наличие** многообразия субъектов общения, многообразие интересов людей, вариативность ситуаций речевого взаимодействия и специфика норм, на которые опирается речевое поведение, делают его изучение одной из сложнейших проблем и позволяют считать речевое поведение специалистов социальной сферы сложным процессом взаимодействия с его языковыми/речевыми характеристиками: **системы фраз, отражающие систему взглядов и дающие возможность наблюдать, исследовать, управлять речевым поведением.**

Таблица 2 – Методологические подходы в исследовании речевого поведения

Название науки	Особенности изучения РП	Авторы
Философия	Язык-сознание-мышление. Диалог культур	Г. Гадамер, А.Ф. Лосев, А.А. Тахо-Годи, Н.Ф. Федоров, М.М. Бахтин, И.В. Киреевский, С. Булгаков, Н. Лосский и др.
Языкознание	Изучает язык как систему Изучение РП в разделе функционирование языка (внешняя лингвистика)	Л.Блумфилд, Л.В. Щерба, Т.Г. Винокур, А.А. Залевская, Т.И. Ерофеев, А.А. Леонтьев, О.Б.
Психолингвистика	Исследование внутренних (психофизиологических) условий порождения и восприятия речевого высказывания. РП=РД	Ч.Осгуд, Т.Сибек
Психология, социальная психология	Теория речевой деятельности (психолингвистика + теория речевой коммуникации)	Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, А.Р. Лурия, Ю.А. Сорокин, А.М.Шахнарович Е.Ф. Тарасов, А.В. Пименов.
Теория ролей	Речь, язык – главный фактор человеческого взаимодействия в их символическом содержании. Язык – главный символический «медиум» взаимодействия.	Дж.Мид Р. Линтон Я. Дж. Морено, И. Гофман, Е.Ф. Тарасов, Ю.Д. Дешериев и др.
Социолингвистика	Создание моделей речевого процесса, отражающих социальные факторы, влияющие на речевую коммуникацию. РП рассматривается как одна из сторон речевой деятельности.	А.П.Крысин, Л.Б.Никольский

Социология управления	Исследование проблем поведения как выражение социальных отношений, возникающих в процессе управления.	М.Х. Мескон, П.Н. Лебедев, М. Омаров, В.П. Шепель, М.В. Удальцова
Риторика	Диалог, общение, понимание, духовное развитие личности, формы речи РП как своеобразие речевых форм через призму отношений в речевой ситуации.	Дж. Сирл, Х. Грайс, И. Коппершмидт, Р. Барт, А. Греймс, С. Гиндин, Д. Хабермас, С.Ф.Иванова, А.А.Михальская, Ю.Лотман и др.
Социология массовой коммуникации	Закономерности массовых информационных процессов и деятельности социальных институтов, производящих и распространяющих массовую информацию.	Ю. Хабермас, Б.М. Фирсов, А.В. Дмитриев, В.В. Латынов, В.С.Коробейников
Лингвосоциология	Рассматривает языковой аспект социальных явлений и процессов, дополняет картину, нарисованную социологией.	Б. Ли Уорф, Дж. Фишман, Э. Хауген
Социология языка	Языковая политика. Языковые различия как отражение социальной структуры и стратификации. Корреляция между языковыми средствами и социальными статусами, ролями. РП изучается на базе социолингвистики и других социологических наук	Дж. Фишман, Э. Хауген, Дж. Дас. Гупт

Для построения эффективного межличностного взаимодействия с клиентами, специалист совершает определенные речевые действия и поступки, представленные в виде комплекса отношений, включенных в коммуникативный акт: вербальная и невербальная информация, паралингвистические факторы, место и время речевого акта, обстановка, в которой этот факт происходит. Речевое поведение специалистов регулируется также его особенностями как представителя социальной группы, стереотипными высказываниями, речевыми клише, с одной стороны, и какими-то сугубо индивидуальными речевыми проявлениями личности специалиста – с другой. Кроме того, прежде чем начать общение, специалисту необходимо вступить в речевой контакт – процесс, который регулируется определенными правилами.

Речевое поведение специалистов социальной сферы требует учета большого количества факторов, которые воздействуют в совокупности и взаимодополняют друг друга. Многие ученые предлагают различать внешние (экстралингвистические) и внутренние (лингвистические) факторы речевого поведения. К экстралингвистическим факторам относят факторы социально-демографического характера и ситуативные факторы: возраст, пол, образование,

установка на общение, место и время коммуникативного акта, цель и тема общения в определенных ситуациях, продуктивные приемы активного слушания и т.п. Лингвистические факторы речевого поведения предполагают наличие коммуникантов, порождение текста на основе языка с соблюдением норм речевого поведения.

На основании вышесказанного можно выделить основные составляющие речевого поведения специалиста социальной сферы для социального корректного высказывания: условие (обстановка), в котором складывается речевое поведение; речевая деятельность (языковая система в действии или функционировании языка [7]); социальная роль специалиста; система ценностных ориентаций. В социолингвистике речевыми детерминантами являются тема сообщения и формы сообщения (Л. Б. Никольский).

Для подтверждения гипотезы о том, что речевое поведение влияет на профессиональную деятельность специалистов социальной сферы и приводит к их профессиональному выгоранию, требуется составить анкету по выявлению особенностей речевого поведения специалистов социальной сферы для статистической обработки данных.

Инструментами социологического исследования и разработки анкеты могут выступить:

- Шкала ценностей Ш. Шварца
- Кодекс этики социального педагога и социального работника России (2003)
- Методика В. В. Бойко (для диагностирования синдрома выгорания на различных стадиях его протекания).
- Методика Э. Шострома, адаптированная Л. Гозманом (для диагностики процесса самоактуализации).
- Тест смысложизненных ориентации (СЖО) Д. А. Леонтьева.

В результате анализа перечисленных инструментов анкета для сотрудника по определению уровня профессионального выгорания и влияния речевого поведения на это процесс будет включать вопросы типа: Какими чаще всего бывают источники конфликтов или непониманий между вами и клиентами? Какими чаще всего бывают источники конфликтов или непониманий между вами и другими сотрудниками? Насколько вы себя чувствуете экспертом в переговорах с клиентами? Насколько Вам свойственны следующие тактики разрешения конфликтных ситуаций с клиентами? Используете ли вы различные

переговорные тактики, чтобы избегать конфликтов или конструктивно их разрешать? Также предполагается составить анкету для клиентов для определения эффективности межличностного взаимодействия специалистов и клиентов: Как вы считаете, насколько принятые в социальных службах нормы общения с клиентами помогают нуждающимся решать свои проблемы, или наоборот, препятствуют достижению целей клиента?

Заключение

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод о том, что для повышения профессиональной деятельности специалистов по социальной работе и профилактики их выгорания необходимо включить результаты речевого действия и поступков специалиста в существующие факторы риска профессиональной среды. Исследования и учет детерминирующих факторов позволит понять основы речевого поведения специалиста, осуществить анализ и контроль с целью сделать поведение более эффективным.

Библиографический список

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко – Москва : Филин, 1996. – 472 с.
2. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения / Т. Г. Винокур – Москва : Наука, 1993. – 172 с.
3. Гринь Н. А. Речевое поведение студенческой молодежи в транзитивном обществе: управленческий аспект : спец. 22.00.08 «Социология управления» : дис. ... канд. пед. наук / Гринь Н. А. – Новосибирск, 2003. – 272 с.
4. Земская Е. А. Язык как деятельность: Морфема. Слово. Речь / Е. А. Земская – Москва : Языки славянской культуры, 2004. – 254 с.
5. Зимняя И. А. Лингвопсихология речевой деятельности / И. А. Зимняя. – Москва : Моск. псих.-соц. ин-т ; Воронеж : МОДЭК, 2001. – 429 с.
6. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. – Москва : Гносиз, 2004. – 389 с.
7. Кацнельсон С. Д. Типология языка и речевое мышление / С. Д. Кацнельсон. – Ленинград : Наука, Ленингр. отд-ние, 1972. – 216 с.
8. Китаев-Смык А. А. Психология стресса / А. А. Китаев-Смык ; Акад. наук СССР, Ин-т психологии. – Москва : Наука, 1983. – 368 с.
9. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76–97.
10. Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов социальной работы : учеб.-метод. пособие / под ред. М. В. Воронцовой. – Таганрог : А. Н. Ступин, 2013. – 272 с.

11. Русский язык в его функционировании. Т. 1. Коммуникативно-прагматический аспект / Т. Г. Винокур [и др.] ; отв. ред. Е. А. Земская, Д. Н. Шмелев ; Рос. акад. наука, Ин-т рус. яз. – Москва : Наука, 1993. – 219 с.
12. Супрун А. Е. Лекции по теории речевой деятельности / А. Е. Супрун. – Минск : БГУ, 1996. – 125 с.
13. Формановская Н. И. О речевом этикете / Н. И. Формановская // Русская словесность. – 2001. – № 4. – С. 63–66.
14. Хамама Л. Отношение медицинского персонала к людям, страдающим ВИЧ/СПИД, и профессиональное выгорание / Л. Хамама, Е. Тартаковский, Е. В. Патраков // Вопросы психологии. – 2016. – № 3. – С. 79–89. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27322748> (дата обращения: 13.01.2019).
15. Чутко Л. С. Синдром эмоционального выгорания. клинические и психологические аспекты / Л. С. Чутко, Н. В. Козина. – Москва : МЕДпресс-информ, 2015. – 238 с.
16. Cherniss C. Staff burnout: job stress in the human services / C. Cherniss. – Beverly Hills : Sage, 1980. – 191 p.
17. Shirom A. Burnout in work organizations / A. Shirom // International review of industrial and organizational psychology / Eds. C. L. Cooper, I. Robertson. – New York : Wiley, 1989. – P. 25–48.